



-  **14 heures**
-  E-learning 30 min
-  Présentiel 2 jours
-  Distanciel 14 h

COOPÉRER AU SEIN D'UN GROUPE

PUBLICS CONCERNÉS

Toute personne inscrite dans une dynamique de travail collectif

PRÉ-REQUIS

- Suivre le parcours e-learning de 30 min idéalement avant le démarrage du distanciel / présentiel

OBJECTIFS

- Identifier son style de fonctionnement
- Comprendre les styles de fonctionnement
- Comprendre la complexité de la communication interpersonnelle
- Expérimenter la non-écoute
- Intégrer les outils de l'écoute active
- Nommer l'assertivité
- Pratiquer une posture assertive
- Expérimenter le travail en équipe
- Définir les conditions essentielles pour bien travailler en équipes

Cette formation s'adresse à toute personne qui travaille en équipe afin d'être plus efficace au quotidien dans ses actions au sein du collectif.

Grâce à cette formation, vous allez :

- Mieux vous connaître et mieux comprendre le fonctionnement de vos co-équipiers
- Adapter votre communication et votre comportement avec plus d'aisance
- Apprendre à gérer les situations difficiles et prévenir les conflits
- Améliorer le travail en équipe

PROGRAMME DÉTAILLÉ

MODULE E-LEARNING

Sensibilisation sur le thème

- Les techniques de communication
- L'assertivité
- Les 5 phases de développement d'un groupe

MODULE DISTANCIEL / PRÉSENTIEL

1. COMPRENDRE LES 4 STYLES DE FONCTIONNEMENTS À TRAVERS LE MODÈLE DES PRÉFÉRENCES CÉRÉBRALES

- Mieux se connaître avec la méthode Hermann® et prendre connaissance de son fonctionnement et de celui des autres

Autodiagnostic de ses préférences cérébrales

- Identifier les impacts des styles de fonctionnement sur la communication

Exercices d'appropriation : Repérer le profil de son interlocuteur à travers son langage, ses intérêts, son environnement



OBJECTIFS (SUITE)

- Comprendre comment se forment les conflits pour les anticiper et les déminer
- S'approprier des méthodes pour gérer les situations difficiles à conflictuelles
- Expérimenter les techniques dans les cas des participants

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Blended learning : alliance d'e-learning (module de sensibilisation en amont) et de distanciel

Distanciel : alternance de théorie, d'exercices et de mises en situation

SUPPORTS PÉDAGOGIQUES

Support complet avec les concepts et les exercices d'entraînement des Quizz et un Plan de Progrès individuel.

ÉVALUATION

- **Amont** - Recueil des attentes et besoins, vérification du pré-requis
- **Début de la formation** - Quizz de démarrage ; évaluation de pré-acquis
- **Fin de la formation** - Quizz de fin ; Évaluation des acquis ; Évaluation de la satisfaction à chaud en salle et à froid en ligne après 3 mois.

ATTESTATION DE FORMATION

2. S'INITIER À LA COMPLEXITÉ DE LA COMMUNICATION

- S'approprier des fondamentaux de la communication pour comprendre les sources de malentendus les plus courants
 - Le cadre de référence
 - La généralisation - la distorsion - les omissions
 - Le triangle dramatique de Karpman
 - Les positions de vie selon l'Analyse Transactionnelle

Exercice ludique de découverte

3. ÉCOUTER POUR COMPRENDRE

- Expérimenter la non-écoute

Exercice participatif : « Le bouche à oreille » et débriefing

- Les outils de l'écoute active :
 - L'écoute active VS l'écoute auditive
 - Le questionnement ouvert - l'outil miroir
 - La gestion de la peur de la proximité
 - La reformulation et la synchronisation

Mise en situation : identifier ses « coupures d'écoute » pour les franchir, traitement des cas apportés par les participants « My situation in the box »

4. POURQUOI DIT-ON OUI ALORS QUE L'ON VOUDRAIT DIRE NON ?

- Définir l'assertivité : posture, communication assertive

Autodiagnostic : Identifier ses pratiques en matière de communication

- Savoir dire non avec assertivité
- Consolider l'approche gagnant-gagnant avec l'assertivité

Situations concrètes issues de « My situation in the box »

5. APPRENDRE À TRAVAILLER EN ÉQUIPE

- Expérimenter le travail en équipe

Jeu de rôles analogique : Les participants expérimentent la gestion d'une situation délicate ensemble et la prise de décision en groupe. Le débriefing permet de mettre en avant les conditions du travail en groupe :

- Sortir de la « loi du plus fort »
- Prendre en compte les divergences
- Écouter et construire le consensus dans l'intérêt du collectif

- Se donner des règles de fonctionnement en équipe :

- Définir le KIFEKOI et se donner des règles
- Écouter chacun et construire ensemble

- Réguler les tensions : Instaurer la coresponsabilité du climat du groupe
- Fêter les succès : Instaurer des temps informels – des rituels
- Capitaliser sur les expériences : S'inspirer du PDCA pour s'améliorer en continue

Brainstorming des participants pour créer les conditions et Facteurs Clés de Succès du travail en équipe

6. GÉRER LES SITUATIONS DIFFICILES À CONFLICTUELLES

- Identifier les 6 types de conflits et les causes racines
 - Conflit avec soi-même / Conflit avec les autres
 - Conflit de valeurs / Conflit cocotte-minute
 - Conflit tempête / Conflit marée noire
- Découvrir la méthode DESC et l'expérimenter
 - Décrire
 - Exprimer son ressenti / méta communiquer
 - Trouver une Solution
 - Conclure
- Connaître une méthode de gestion des réclamations client en 6 étapes et l'expérimenter

Plan d'action individuel (PPI) et clôture de la session

- Élaborer son Plan de progrès individuel
- Validation des apports par rapport aux attentes
- Quizz de fin de formation
- Conclusion et clôture du stage